

Carta de buen trato y atención a los usuarios y comunidad en general de la Empresa Prestadora del Servicio Público Domiciliario de Aseo E.S.P. de Chigorodó

Respetado usuario y ciudadanía en general

La Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y usuarios y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a nuestros usuarios y/o suscriptores y ciudadanía en general sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna y diligente, buscando prestar un servicio de calidad, incluyente, transparente, eficaz y oportuno.

Lo invitamos a conocer los derechos y deberes que como usuario y ciudadano tiene con la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó.

Derechos:

- Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad, sin ningún tipo de discriminación.
- Exigir la confidencialidad de su información personal.
- Conocer los trámites y servicios que se prestan por parte de la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó.
- Obtener información y orientación acerca de temas de competencia de la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó.
- Presentar peticiones, quejas y reclamos de manera respetuosa por cualquier de nuestros canales de atención disponibles por la entidad y en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con lo establecido en la ley 1755 de 2015 y ley 142 de 1994.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución política.



- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades competentes al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Obtener de la entidad el cálculo de los costos de la tarifa del servicio de aseo, mediante los instrumentos normativos establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico., realizado por profesional técnico establecido por el marco normativo que lo rige.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades u operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Libre elección del prestador del servicio público de aseo en los términos previstos en las disposiciones legales vigentes.
- Hacer parte de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Tener un servicio de Calidad.
- El cobro por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación que lo rige.
- Recibir oportunamente la factura por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación que lo rige.
- Obtener el aforo de los residuos sólidos, de conformidad con lo que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución, las leyes y el Contrato de Condiciones Uniformes



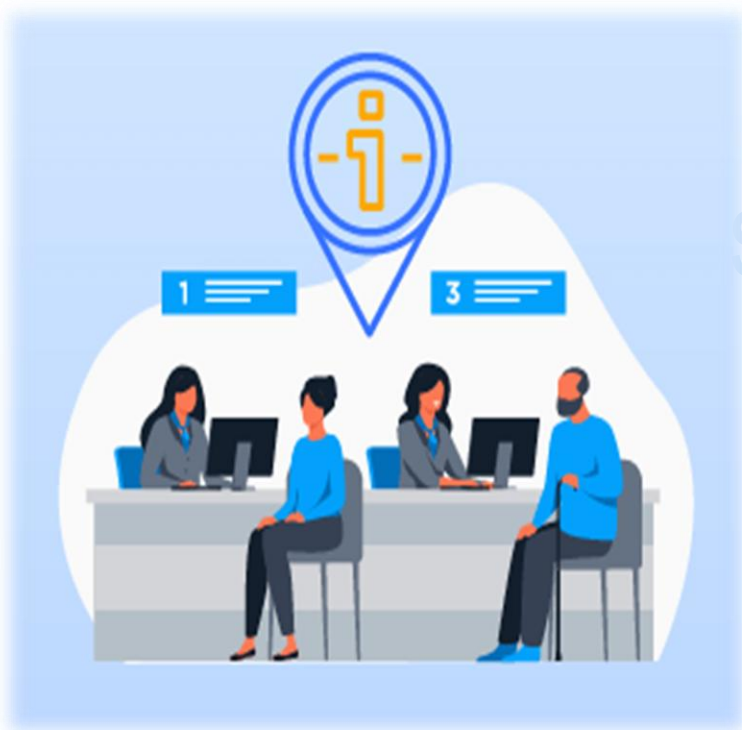
Deberes:

- Cumplir con la constitución y las leyes.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los trámites ante la Empresa de Aseo E.S.P de Chigorodó, así como abstenerse de incurrir en actuaciones temerarias contra los funcionarios públicos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los funcionarios públicos.
- Respetar el orden de llegada, filas y/o turnos asignados en los puntos de atención al usuario y ciudadanía.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Hacer buen uso del servicio, de modo que no genere riesgo o se constituya en un obstáculo para la prestación del servicio, a los demás miembros de la comunidad. Todo usuario está en la obligación de facilitar la recolección y medición de sus residuos sólidos, de conformidad con las normas de aforo vigente.
- Realizar separación de los residuos sólidos en la fuente de manera que se permita la recolección selectiva, de acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS y los programas de prestación del servicio de aseo establecido.
- Presentar los residuos sólidos para su recolección en las condiciones y horarios establecidos por la empresa prestadora del servicio público de aseo.
- Mantener limpio y cercados los lotes de terreno de su propiedad, así como las construcciones que amenacen ruina. Cuando por su ausencia o deficiencia en el cierre/o mantenimiento de estos se acumulen residuos sólidos en los mismos, el propietario del predio deberá contratar la recolección, transporte y disposición final con la empresa prestadora del servicio público de aseo.
- Recoger los residuos sólidos originados por el cargue, descargue o transporte de cualquier mercancía.
- Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado ante EPM
- Cumplir con los reglamentos y disposiciones de la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó
- Informar oportunamente sobre los cambios de uso del servicio y del inmueble.
- Dar aviso a la Empresa de Aseo E.S.P. de las fallas en la prestación del servicio, cuando estas se presenten.



CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro grupo de interés residente en el territorio colombiano y en especial del municipio de Chigorodó Antioquia, puede acceder a la información con respecto a los trámites y servicios prestados por la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó. Por ello ponemos en conocimiento los canales de atención dispuestos para tal fin.



Atención Presencial

Se brinda información presencial a los ciudadanos y usuarios, con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, a través del procedimiento de atención al usuario y ciudadano, en nuestra oficina ubicada en la dirección **Calle 96B N°99-39, Terminal de Transporte, en el barrio Casa Blanca.**

El horario de atención es de lunes a jueves de 07:30am a 12:00M y de 02.00pm a 06:00pm; el día viernes es de 07:30am a 12:00M Y 02:00pm a 05: 00pm. Los días sábados, domingos y festivo no hay atención al público.

De igual manera en este canal de atención, los ciudadanos pueden presentar de manera personal, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son radicadas por los funcionarios, a través del mecanismo establecido.



Atención telefónica

Todos los usuarios y ciudadanos, sin necesidad de desplazarse al punto de atención presencial en nuestras instalaciones de la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó, pueden acceder a la información correspondiente a los trámites y servicios que son competencia de la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó, así como interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de nuestro canal telefónico, como así mismo obtener la respuesta.

Línea celular y WhatsApp 300 364 90 41

El horario de atención es de lunes a jueves de 07:30am a 12:00M y de 02:00pm a 06:00pm; el día viernes es de 07:30am a 12:00M Y 02:00pm a 05:00pm. Los días sábados, domingos y festivo no hay atención al público.

¡Limpiamos por Naturaleza!

Portal web

Los usuarios y ciudadanía en general podrán encontrar información de interés de la entidad accediendo a link <https://aseochigorodo.gov.co/>, desde cualquier parte del territorio, con acceso a internet.

Igualmente, la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó, cuenta con un módulo de peticiones, quejas y/o recursos el cual se encuentra habilitado las 24 horas. Este sistema permite también tener comunicación directa entre el usuario o ciudadano con la empresa de forma transparente, a través del siguiente enlace <https://aseochigorodo.gov.co/tramitar/>, no obstante, los requerimientos recibidos por este canal se gestionan dentro de los días hábiles, de conformidad a lo establecido en la normatividad legal vigente.





Correo electrónico

Canal virtual, destinado por la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó, para recibir o recepcionar, Peticiones, quejas, recursos desde cualquier parte del territorio con acceso a internet y correo electrónico.

El correo para recibir cualquier tipo de tramite es: esp@aseochigorodo.gov.co
contacto@aseochigorodo.gov.co y secretaria@aseochigorodo.gov.co.

¡ Limpiamos por Naturaleza !



Redes sociales

Canal virtual, destinado por la Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó, para interactuar con los usuarios y comunidad en general.

Las redes oficiales tanto en Instagram y Facebook son **@empresaaseochig**

Las peticiones y requerimientos se pueden presentar a través de los diferentes canales de atención antes mencionados.

Las solicitudes, peticiones o derecho de petición etc., debe contar con la siguiente información:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante, su número de documento de identidad y la dirección de correspondencia; en caso en que se actúe mediante representante o apoderado.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma de quien presenta la petición.
- Si es en relación a la prestación de servicio anexa factura de servicios públicos
- Si el canal utilizado es presencial, traer la cédula original

¡ Limpiamos por Naturaleza !

Jorge A. Caballero López

Gerente

Empresa de Aseo E.S.P. de Chigorodó